

# คู่มือการจัดการ ข้อร้องเรียน เรื่องร้องทุกข์



กลุ่มกฎหมายและคดี  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
ประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑

## คำนำ

ด้วยรัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุข โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมาย และเสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้โดยสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย โดยภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องราวยุติธรรม ของหน่วยงานราชการในสังกัดซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยวิธีการบริหารจัดการได้เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสาร และเครือข่าย เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด กลุ่มงานวินัยและนิติการ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ขึ้นเพื่อให้ประชาชน/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ที่สนใจ ได้รับทราบและเข้าใจในการดำเนินการเรื่องราวยุติธรรมเพิ่มขึ้น

กลุ่มกฎหมายและคดี

## สารบัญ

เรื่อง

หน้า

- ความเป็นมา	1
- วัตถุประสงค์	1
- ขอบเขต	1
- คำจำกัดความ	2
- ความรับผิดชอบ	2
- ผังกระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3
- การติดตามผลการพิจารณาจากสถานศึกษา/ผู้ร้อง	10
- การรายงานผลการพิจารณาของสถานศึกษา/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	10
- สรุปการรายงานผลการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์	11
- รวบรวมสถิติประจำปีงบประมาณ	11

## คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เรื่องร้องทุกข์

### ความเป็นมา

กลุ่มงานวินัยและนิติการ เป็นหน่วยรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง ผู้ปกครองเด็กนักเรียน นักเรียน หรือประชาชนขอให้ช่วยเหลือ สนับสนุนในการแก้ไขปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อนต่างๆ อาทิ การไม่ได้รับการบริการที่ดีจากหน่วยงานของรัฐ การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลอดจนการได้รับความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ เป็นต้น

### ๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานวินัยและนิติการในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์
๒. เพื่อให้การปฏิบัติงานในกลุ่มงานวินัยและนิติการในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อให้ประชาชน หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงาน ผู้ต้องการร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือ ต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ ได้รับทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
๔. เพื่อเผยแพร่วิธีการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

### ๒. ขอบเขต

คู่มือนี้ใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงาน ที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือ ต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3 ในการบริหารงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3 กำหนดให้กลุ่มงานวินัยและนิติการ รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงาน ได้แบ่งงานออกเป็น 3 กระบวนการ ดังนี้

1. กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์
  - 1.1 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องมาร้องด้วยตนเอง/ทางโทรศัพท์
  - 1.2 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นจดหมาย/หนังสือ
  - 1.3 การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากกลุ่มคน
  - 1.4 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์
2. กระบวนการจัดทำรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์
3. ระบบติดตามรายงานผลการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์

### ๓. คำจำกัดความ

**เรื่องราวร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือ

**ผู้ร้อง** หมายถึง ประชาชน หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑

**การรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องมาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์** หมายถึง ผู้ร้องมาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือโทรศัพท์มายังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑

**การรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นจดหมายหรือหนังสือ** หมายถึง ผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ หรือโทรสาร หรือมาเขียนคำร้องและยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง

**การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากกลุ่มคน** หมายถึง ผู้ร้องรวมตัวกันเป็นหมู่คณะเดินทางมายังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ เพื่อยื่นเรื่องราวร้องทุกข์

**การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์** หมายถึง ผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ (<http://www.suphan1.go.th/suphan1/>)

**บันทึกสรุปเรื่อง** หมายถึง เอกสารราชการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ ในการพิจารณาเรื่องที่ประชาชน หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงาน ส่งถึงสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ ประกอบด้วย ๓ ส่วน ได้แก่ สรุปประเด็นสำคัญ ข้อพิจารณา และข้อเสนอ

**เอกสาร** หมายถึง บันทึกสรุปเรื่องแนบด้วยเรื่องที่ประชาชน หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงาน เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑

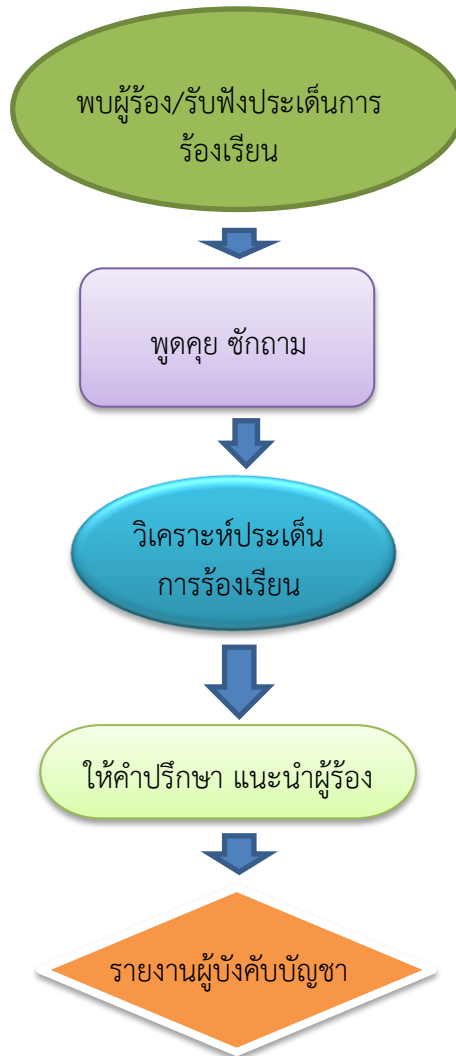
### 4. ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑

๕. ผังกระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑.) กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์

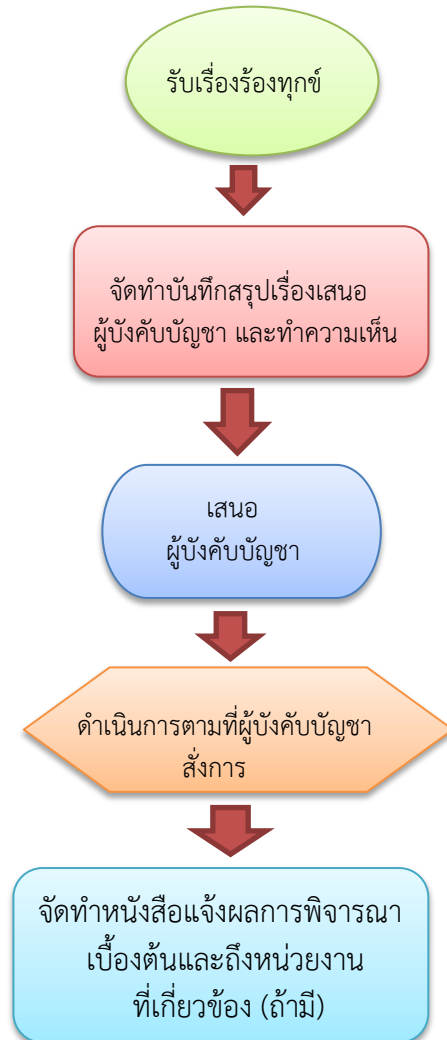
๑.๑ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ ที่ผู้ร้องมาด้วยตนเอง/รับเรื่อง ฯ ทางโทรศัพท์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
๑. ได้รับการติดต่อจากผู้ร้อง โดยผู้ร้องแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หรือผู้ร้องมาร้องด้วยตนเอง ๒. สอบถามเรื่องราวร้องทุกข์ รับฟังประเด็นปัญหา ๓. วิเคราะห์ประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ แล้วให้ คำแนะนำ เพื่อแก้ไขปัญหา และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้ร้องที่มายื่นหนังสือด้วยตนเองทุกครั้งตามขั้นตอน</li> <li>- รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้คำแนะนำรับฟังปัญหาทุกครั้งที่มีโทรศัพท์ร้องเรียนเข้ามา</li> <li>- แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ</li> </ul>

2 ๑.๒ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อผู้อำนวยการสำนักงาน  
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ ที่เป็นจดหมาย/หนังสือ



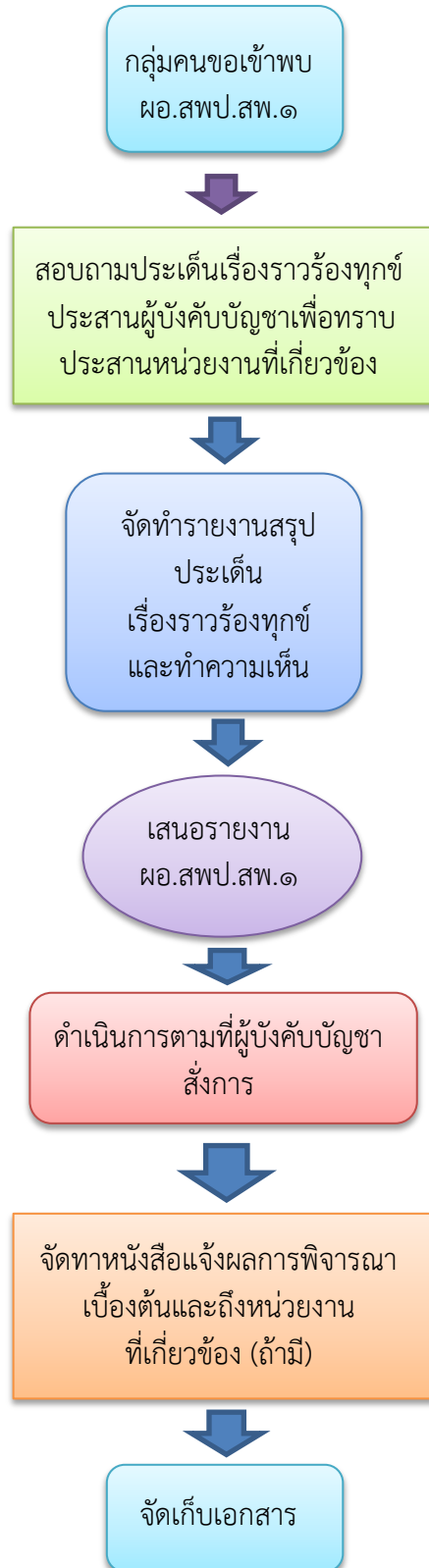
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากงานสารบรรณ หรือจากหัวหน้ากลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งมีการลงทะเบียนรับเรื่อง	- เรื่องราวร้องทุกข์มีการลงทะเบียนรับตามระเบียบ สำนักราชเลขาธิการว่าด้วยงาน สารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖
๒. หากเป็นเรื่องต่อเนื่อง ต้องค้นหาเรื่องเดิมแนบ	มีเรื่องเดิมแนบ(ถ้ามี)
๓. พิจารณาเรื่อง โดยอ่าน วิเคราะห์เรื่องในประเด็น ดังนี้ ๓.๑ เรื่องอยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบ ถ้าไม่ใช่ส่งเรื่องคืนงานสารบรรณ ๓.๒ พิจารณาดำเนินการเฉพาะเรื่องที่มีผู้ร้อง แสดงตนชัดเจน มีเนื้อหา หลักฐานปรากฏ สภาวะแวดล้อมที่ชัดเจน	- เรื่องราวร้องทุกข์มีเนื้อหาชัดเจน ตรวจสอบได้ มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติ ตามหนังสือ สำนักราชเลขาธิการ ที่ นร ๐๑๔.๓๓ /ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘
๕. จัดทำบันทึกสรุปเรื่อง พร้อมเสนอข้อพิจารณา และข้อเสนอเพื่อการพิจารณาสั่งการ	- จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชา ภายใน ๓ วันทำการ - เนื้อหาที่สรุปมีความกระชับ ครอบคลุม ถูกต้อง ไม่มีคำผิด - เอกสารมีความสมบูรณ์ ครบถ้วนและถูกต้อง
๕. ดำเนินการตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา	- เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ภายใน ๒ วันทำการ
๖. จัดทำหนังสือประทับตราแจ้งผลการพิจารณา เบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ *** กรณีส่งหนังสือประทับตราทางไปรษณีย์ให้บรรจุ หนังสือประทับตราลงซองจดหมาย แล้วส่งต่อให้งาน สารบรรณ	- หนังสือประทับตรารูปแบบตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และมีเนื้อหาครบถ้วน ถูกต้อง - จัดทำหนังสือประทับตราแจ้งผู้ร้อง ภายใน ๗ วัน นับจากวันที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ
๗. จัดเก็บสำเนาหนังสือประทับตราใส่แฟ้ม เอกสาร	จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสาร ภายใน ๒ วันทำการ

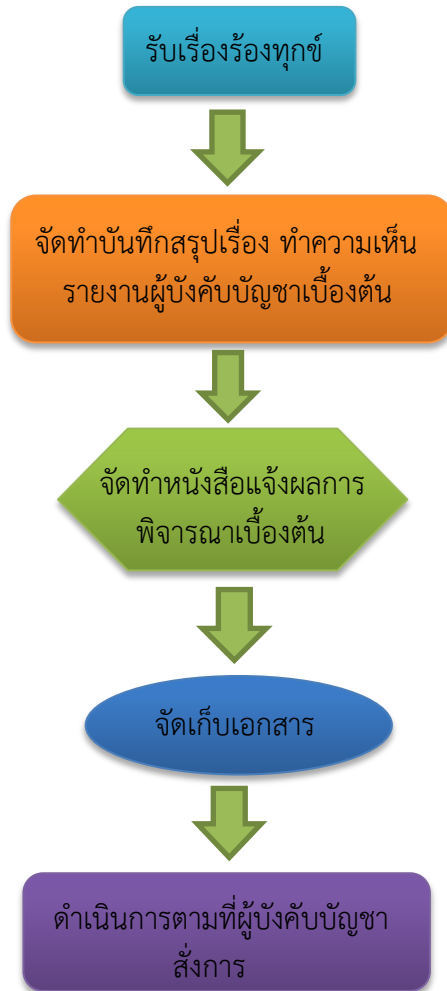


### 1.3 การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากกลุ่มคน (Mob)

#### กรณีไม่ยื่นเอกสาร



## กรณียื่นเอกสาร



### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
๑. ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย/ เจ้าหน้าที่ สพป.สพ.๑ ว่ามีกลุ่มคนต้องการแจ้ง เรื่องราวร้องทุกข์ต่อ ผอ.สพป.สพ.๑ ๒. เจ้าหน้าที่ประสาน สอบถามข้อมูลประเด็น ร้องเรียนร้องทุกข์จากตัวแทนกลุ่มคน	- รวบรวมประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ครบถ้วน
๓. ประสานผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ และประสาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมรับฟังปัญหา และร่วมคลี่คลายสถานการณ์	- ประสานกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมรับฟังประเด็น ปัญหาเรื่องราวร้องเรียนได้ถูกต้อง
๔. สอบถามจากตัวแทนกลุ่มคนมีความประสงค์จะยื่น เรื่องราวร้องทุกข์หรือไม่ 4.1. กรณียื่นเอกสาร 4.1.1 นำเรื่องราวร้องทุกข์ลงทะเบียนรับ ตามระบบงานสารบรรณ 4.1.2 ดำเนินการตามกระบวนการ รับเรื่องราวร้องทุกข์ 4.2 กรณีไม่ยื่นเอกสาร 4.2.1 จัดทำรายงานสรุปประเด็นเรื่องราว ร้องทุกข์ 4.2.2 เสนอรายงานต่อ ผอ.สพป.๑ เพื่อทราบ	- เรื่องราวร้องทุกข์มีการลงทะเบียนรับตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงาน สารบรรณ พ.ศ. 2526 - จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชา ภายใน 2 วันทำการ - รวบรวมข้อมูล และสรุปรายงาน ประเด็น เรื่องราวร้องทุกข์ได้ถูกต้องตามความประสงค์ ของผู้ร้อง - จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชา ภายใน 2 วันทำการ - จัดเก็บหนังสือ

#### 1.4 การรับเรื่องราวร้องทุกข์บนเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา

สุพรรณบุรี เขต ๑



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
๑. เข้าสู่ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ ( <a href="http://www.suphan1.go.th/suphan1/">http://www.suphan1.go.th/suphan1/</a> ) เพื่อตรวจสอบว่ามีผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องทุกข์หรือไม่	เข้าสู่ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ ( <a href="http://www.suphan1.go.th/suphan1/">http://www.suphan1.go.th/suphan1/</a> ) เวลาช่วงเช้าของทุกวันทำการ
๒. พิจารณาเนื้อหาเรื่องราวร้องทุกข์	เรื่องราวร้องทุกข์มีเนื้อหาชัดเจน ตรวจสอบได้ มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติตามหนังสือ สำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๔.๓๓ /ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘
๓. ส่งพิมพ์เรื่องราวร้องทุกข์ออกทางเครื่องพิมพ์	- ภายใน ๑ วันทำการ
๔. นำเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖	- ภายใน ๑ วันทำการ
๕. ดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องราว ร้องทุกข์	- ภายใน ๒ วันทำการ

### 6. การติดตามผลการพิจารณาจากสถานศึกษา/ผู้ร้อง (ภายใน ๑ - ๕ วัน)

- เมื่อครบกำหนดเวลา (๑๕ หรือ ๓๐ วัน) หากสถานศึกษายังไม่ได้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ ทราบ จะมีการติดตามผลเป็นระยะ ๆ ดังนี้

**เดือนครั้งที่ ๑** ภายหลังจาก ๑๕ วัน หากสถานศึกษายังไม่รายงาน

**เดือนครั้งที่ ๒** ภายหลังจาก ๓๐ วัน หากสถานศึกษายังไม่รายงาน

**เดือนครั้งที่ ๓** ภายหลังจาก ๓๐ วันถัดไป จะมีหนังสือด่วนที่สุดเร่งรัดให้สถานศึกษารับพิจารณา

ดำเนินการ/เชิญผู้ที่เกี่ยวข้องมาประชุมร่วมกันโดยมีผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ หรือรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ ที่ได้รับมอบหมาย เป็นประธานการประชุม

### ๗. การรายงานผลการพิจารณาของสถานศึกษา/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ภายใน ๑-๑๕ วัน)

- เมื่อสถานศึกษา/หน่วยงาน ได้พิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เสร็จสิ้น และได้รายงานผลการพิจารณามายังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ ทราบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องสืบค้นเรื่องมาแนบ เพื่อพิจารณาว่า ผลการพิจารณาของสถานศึกษาได้ชี้แจงครบถ้วนในทุกประเด็นที่ร้องเรียนหรือไม่ หากมีข้อสงสัย/ข้อมูลไม่ครบถ้วนต้องประสานสถานศึกษาที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง

- ต้องสรุปสาระสำคัญของรายงานพร้อมเสนอความเห็น เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ เพื่อทราบ/ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง/เพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี

- กรณีสถานศึกษาได้รายงานผลการพิจารณาไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ แต่ไม่ได้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ เจ้าหน้าที่ต้องจัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้สถานศึกษาที่เป็นเจ้าของเรื่อง/ผู้ร้องทราบด้วย

#### ๘. สรุปการรายงานผลการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ภายในวันที่ ๑๕ ของทุกไตรมาส)

จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นรายไตรมาสว่า ดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดกี่เรื่อง ได้ข้อยุติกี่เรื่อง และอยู่ระหว่างการพิจารณากี่เรื่อง ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ เพื่อทราบและพิจารณาต่อไป

#### ๙. รวบรวมสถิติประจำปีงบประมาณ (ภายใน ๓๐ วัน)

- หลังวันที่ ๓๐ กันยายน ของทุกปี จะจำแนกเรื่องร้องเรียน ว่ามีเรื่องร้องเรียนมีจำนวนกี่เรื่องและดำเนินการจนได้ข้อยุติกี่เรื่อง พร้อมทั้งปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อเก็บไว้เป็นสถิติอ้างอิงต่อไป

#### \*\*\* หมายเหตุ ช่องทางและวิธีการร้องทุกข์ในหน่วยงาน

(๑) ผู้ร้องทุกข์สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเอง ได้ที่ <http://www.suphan1.go.th/suphan1/> ในเมนูหลักไปที่หัวข้อ “ร้องทุกข์ – ร้องเรียน” หรือที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑

(๒) ผู้ร้องทุกข์สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๕-๕๒๒๒-๙๑

(๓) ทำเป็นหนังสือส่งถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ ตำบลรั้วใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๐๐๐

ภาคผนวก

สรุปผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์  
ไตรมาส ที่ ๑ (ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๒)  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

### หลักการและเหตุผล

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตถือเป็นภารกิจสำคัญของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึก ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต เช่น การทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้งในหน่วยงาน เกิดความไม่ไว้วางใจ ไม่ร่วมแรงร่วมใจกันทำเพื่อส่วนรวม แต่หันมาทำเพื่อตัวเองมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจากหลายปัจจัยที่ต้องการหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างจริงจังต่อไป

### เรื่องการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

#### ๑. เรื่องทั่วไป

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องการร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ ในการนำแนวทางการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

##### ๑.๑ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจ หลีกเลี้ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3 ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมายกระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการโดยไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร

##### ๑.๒ เรื่องร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี้ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดก็ตาม หรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ เนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการเองต่อไปได้



## ๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

2.1 การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง

2.2 การจัดซื้อเกินราคามาตรฐาน

2.3 ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ และกรมบัญชีกลาง

2.4 ไม่ได้ส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

### สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. จากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีกรร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ เกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใดซึ่งไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑

๒. ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน ๒ ราย ดังนี้

- เรื่องทางแพ่ง ๒ ราย

3. เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ในไตรมาสที่ ๑ (ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๑) ปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๒

ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ กรมบัญชีกลาง หรือไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคาไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

### สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาข้อร้องเรียน

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ ในไตรมาสที่ ๑ (ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๑) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่ากรณีร้องเรียนกล่าวหาพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ไม่พบว่ามีกรร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ แต่อย่างใด อย่างไรก็ตามหากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ ได้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต จะดำเนินการวิเคราะห์หากร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานใด และจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานผลผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ แล้วแต่กรณี

## ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑ จึงขอเสนอปัญหา อุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

๑. บางหน่วยงานไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริงต้องตั้งคณะสอบสวนข้อเท็จจริง ฯลฯ แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

## ข้อเสนอแนะ / แนวทางแก้ไขปัญหา

1. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียนไว้ให้ชัดเจน
2. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
3. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ การต้อนรับ
4. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงการให้บริการ
5. สร้างความสัมพันธ์กับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ประชาชนผู้มาใช้บริการในลักษณะติดตาม สอบถามภายหลังการใช้บริการ